Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2012-2013

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Shelly Glover, C.P., députée
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

Message de la Ministre **1**

Message du Président et premier dirigeant **2**

Section I : Survol de l'organisation **3**

Raison d'être 3

Responsabilités 3

Résultat stratégique et Architecture d'alignement des programmes 5

Priorités organisationnelles 6

Analyse des risques 13

Sommaire du rendement 15

Profil des dépenses 18

Budget des dépenses par crédit budgétaire 19

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique **20**

Radiodiffusion canadienne 20

Télécommunications canadiennes 25

Services internes 29

Section III : Renseignements supplémentaires **32**

Faits saillants des états financiers 32

Tableaux supplémentaires 37

Rapport Dépenses fiscales et évaluations 37

Section IV : Autres sujets d'intérêt **38**

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation 38

Notes finales **39**

Le gouvernement du Canada sait que les arts et la culture sont essentiels au dynamisme de notre société et de notre économie. À l'approche du 150e anniversaire du Canada, en 2017, il continue de veiller à ce que nous puissions participer à la vie culturelle de notre communauté et célébrer tout ce qui rend notre pays remarquable. Le ministère du Patrimoine canadien et les organismes du portefeuille, y compris le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), jouent un rôle important à cet égard.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le CRTC a de nouveau accordé la priorité à l'intérêt du public alors qu'il réglementait et supervisait les industries de radiodiffusion et de télécommunications – des industries toujours plus complexes et changeantes – en vue de satisfaire les besoins et les intérêts en pleine évolution des citoyens, des créateurs et des consommateurs canadiens. L'une des principales activités menées par le CRTC dans le domaine de la radiodiffusion, durant cet exercice, est la tenue d'une audience publique sur le renouvellement des licences de radio et de télévision de CBC/Radio-Canada pour s'assurer que le radiodiffuseur public national continue de refléter la diversité du pays, les régions et les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Compte tenu des préoccupations des consommateurs canadiens, le CRTC a également tenu une audience afin d'élaborer un code de conduite pour les fournisseurs de services sans fil.

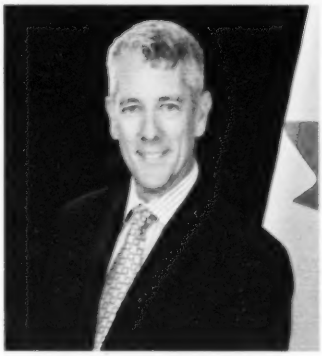
Le CRTC a amené les Canadiens à prendre part à ses audiences publiques en améliorant les moyens classiques d'y participer et en offrant de nouveaux moyens de communiquer des observations au moyen de consultations en ligne et de forums de discussion. Dans l'exercice de son mandat, le CRTC a montré sa volonté de gérer les fonds publics de façon responsable. Il a aussi jeté les bases de pratiques de reddition de compte améliorées dont les Canadiens et les industries qu'il réglemente bénéficieront longtemps.

À titre de ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, je suis heureuse de présenter le Rapport ministériel sur le rendement 2012-2013 du CRTC. Je vous invite à le parcourir pour avoir un aperçu de ce que cet organisme a réalisé au cours de la dernière année afin de remplir son mandat, de soutenir les priorités du gouvernement et d'enrichir la vie des Canadiens.

L'honorable Shelly Glover

1 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Message du Président et premier dirigeant



J'ai le plaisir de présenter le Rapport ministériel sur le rendement du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) de l'exercice 2012-2013. Le présent document rend compte des progrès réalisés par le CRTC pour s'assurer que les Canadiens, tant à titre de citoyens, de créateurs que de consommateurs, ont accès à un système de communication de calibre mondial.

Les activités décrites dans le Rapport ont été établies avant ma nomination au CRTC en juin 2012. Cependant, elles ont été menées dans le cadre des trois jalons qui représentent la structure dans laquelle nous travaillons. Ces jalons ont été établis dans le Rapport précédant.

Le jalon **Créer** assure que les Canadiens ont accès à un contenu créatif de qualité, provenant de diverses sources, sur une variété de plateformes. Au cours de l'exercice 2012-2013, le CRTC a consulté les Canadiens et a tenu une audience publique pour examiner les licences de radio et de télévision de la Société Radio-Canada. Nous avons reçu plus de 8 000 observations sur d'importants enjeux liés au radiodiffuseur public national, comme son obligation de rendre compte, la disponibilité de ses services et le reflet des régions.

Le jalon **Brancher** assure que les Canadiens peuvent obtenir des services de communication novateurs et de qualité à un coût abordable. Le CRTC a passé une grande partie de l'année à écouter les préoccupations des Canadiens au sujet de leur contrat de téléphone cellulaire et d'autres services sans fil. Nous avons réagi concrètement à ces commentaires en proposant une version provisoire du code sur les services sans fil de détail, et nous avons invité les consommateurs et les membres de l'industrie à exprimer leur point de vue par écrit et par l'intermédiaire d'un groupe de discussion en ligne. Le code entrera en vigueur le 2 décembre 2013.

Enfin, concernant le jalon **Protéger**, le CRTC renforce la sécurité des Canadiens et fait mieux valoir leurs intérêts en encourageant la conformité à ses règlements et la mise en application de ceux-ci. Le 1er septembre 2012, le CRTC a ordonné aux télédiffuseurs et aux distributeurs de services de télévision de réduire l'intensité sonore des messages publicitaires qu'ils diffusent. Nous avons depuis mené une enquête sur un grand nombre de plaintes de téléspectateurs. Dans la plupart des cas, les titulaires agissent de manière responsable et respectent les règles.

Le CRTC a nommé sa première dirigeante principale de la consommation afin de veiller à ce qu'il soit tenu compte des intérêts et des besoins des Canadiens dans toutes nos activités.

Je suis fier des réalisations du CRTC en 2012-2013, lesquelles s'appuient sur un engagement envers l'excellence en gestion. Les mesures et les décisions que nous avons prises montrent que nous mettons à nouveau l'accent sur l'intérêt public, et elles constituent une assise solide pour accroître la confiance de la population envers le CRTC et son mandat pour l'année qui vient.

Jean-Pierre Blais
Président et premier dirigeant

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

La raison d'être énoncée ci-dessous reflète le contenu publié dans le Budget principal des dépenses de 2012-2013.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme indépendant d'administration publique qui réglemente et surveille les systèmes canadiens de radiodiffusion et de télécommunication dans l'intérêt du public, selon les objectifs établis dans la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993.

Le CRTC s'efforce de concilier les besoins des Canadiens avec ceux de l'industrie des communications. En vertu de son rôle et de ses pouvoirs réglementaires, le CRTC traite de questions d'ordre économique, social et culturel afférentes à l'industrie des communications. Ainsi, le Conseil favorise :

- la saine concurrence au sein de l'industrie canadienne des communications, assurant le meilleur service aux Canadiens et la création d'emplois;
- la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada;
- une accessibilité accrue pour les personnes ayant un handicap, par exemple le sous-titrage pour la déficience auditive et la vidéodescription pour la déficience visuelle;
- le développement de mécanismes visant à traiter des problèmes comme des propos offensants ou la violence dans les médias électroniques, ou encore l'imposition de tarifs injustes pour des services de téléphone;
- protéger les Canadiens des communications non sollicitées et contribuer à établir un environnement en ligne plus sécuritaire pour les consommateurs et les entreprises.

Du même souffle, le CRTC revoit sa raison d'être afin qu'il tienne compte davantage des intérêts des Canadiens.

Responsabilités

Le pouvoir législatif du CRTC découle des lois suivantes :

Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes,
Loi sur Bell Canada,
Loi sur la radiodiffusion,
Loi sur les télécommunications,
Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications.
Cette loi, désignée sous le nom de « loi canadienne anti-pourriel » dans le présent document, a reçu la sanction royale en 2010, mais n'est pas encore en vigueur.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités en exécutant diverses activités connexes, telles que :

- consulter les Canadiens et leur communiquer de l'information;
- prendre des décisions concernant des fusions, des acquisitions et des changements de propriété;
- approuver des tarifs et certaines ententes liées à l'industrie des télécommunications;
- attribuer, renouveler et modifier des licences pour les entreprises de radiodiffusion;
- administrer et renforcer les règles liées à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE);
- régler les différends concurrentiels;
- surveiller et évaluer les industries de la radiodiffusion et de télécommunications, et faire rapport sur ces industries;
- donner suite aux demandes de renseignements et aux plaintes du public.

Résultat stratégique et Architecture d'alignement des programmes

Pour poursuivre sur sa lancée, le CRTC a modifié ses résultats stratégiques et son Architecture d'alignement des programmes (AAP) pour l'exercice 2013-2014, afin d'améliorer l'approche de l'organisation à l'égard de ses responsabilités. Les deux anciennes activités de programme (Radiodiffusion canadienne et Télécommunications canadiennes) ont été remplacées par deux nouveaux programmes : Création de contenu canadien et Connexion au système de communications. Six nouveaux sous-programmes ont aussi été ajoutés à l'AAP.

Priorités organisationnelles

Priorité	Type	Programme
Renouvellement de licences de télévision de langue française de groupes privés	Nouveau	1.1 Radiodiffusion canadienne
Sommaire des progrès		
Le CRTC a renouvelé les licences de plus de 30 services de télévision traditionnelle, payante et spécialisée de langue française exploités par les groupes canadiens privés suivants : Astral Media inc., Québecor Média inc. et Serdy Média inc. Il a de plus réexaminé les conditions de licence et les exigences réglementaires imposées au réseau de télévision privé canadien de langue française V Interactions inc. En procédant à l'examen et au renouvellement de ces licences, le CRTC veille à ce que les Canadiens aient accès à un système de radiodiffusion qui reflète la diversité linguistique du Canada et qui répondra aux objectifs sociaux et culturels de la *Loi sur la radiodiffusion*.		

Priorité	Type	Programme
Renouvellement des licences de la Société Radio-Canada (radio et télévision)	Engagement antérieur	1.1 Radiodiffusion canadienne
Sommaire des progrès		
Le CRTC a tenu une audience et une consultation publiques pour examiner et renouveler les licences des services de télévision et de radio de langues anglaise et française de la Société Radio-Canada (SRC). Ce renouvellement était prévu pour le printemps 2013. Au cours de l'instance, le CRTC a vérifié si la SRC, diffuseur public national du Canada, continuait de respecter les obligations et les objectifs de politique générale décrits dans la *Loi sur la radiodiffusion*. Il a en outre examiné si la SRC avait la souplesse nécessaire pour s'adapter aux compressions budgétaires et à un environnement de radiodiffusion en constante évolution, tout en continuant d'offrir des services adéquats partout au Canada, y compris dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire.		

Priorité	Type	Programme
Examen du Fonds pour l'amélioration de la programmation locale	Engagement antérieur	1.1 Radiodiffusion canadienne
Sommaire des progrès		
Le CRTC a créé le Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL)[i] en 2008 afin de s'assurer que les stations de télévision traditionnelle dans les marchés non métropolitains ont les ressources nécessaires pour satisfaire aux besoins des Canadiens en programmation locale. Au moment où le Fonds a été mis sur pied, les télédiffuseurs éprouvaient des difficultés financières en raison du ralentissement économique mondial. Le CRTC a obligé certaines entreprises de distribution par câble et par satellite à verser un pourcentage de leurs revenus au FAPL. Certaines entreprises ont transféré ce coût à leurs clients. En avril 2012, le CRTC a tenu une audience publique afin d'examiner les politiques et les dispositions réglementaires liées au FAPL et de voir si celui-ci devait être conservé, modifié ou annulé. Compte tenu des signes de reprise économique générale dans le secteur de la publicité et du passage réussi à la télévision numérique, le CRTC s'est dit confiant que l'industrie maintiendrait les productions locales et a décidé de supprimer progressivement le FAPL d'ici le 1er septembre 2014. Il a considéré qu'une période de deux ans pour l'élimination progressive du FAPL accorderait aux stations traditionnelles suffisamment de temps pour s'adapter. Compte tenu de la réduction des contributions au FAPL durant la période d'élimination progressive, le Conseil a aussi indiqué qu'il s'attendait à ce que les frais supplémentaires perçus auprès des clients pour le FAPL soient réduits ou remboursés aux clients. Les entreprises de distribution par câble et par satellite ont été tenues de faire état des mesures qu'elles avaient prises pour veiller à ce que ces réductions soient indiquées sur les factures des clients touchés, au plus tard le 17 septembre 2012. Ces rapports ont été affichés sur le site Web public du CRTC[ii].		

Priorité	Type	Programme
Mettre en œuvre le cadre de réglementation et les décisions stratégiques ayant trait à l'intégration verticale	En cours	1.1 Radiodiffusion canadienne

Sommaire des progrès

L'intégration verticale renvoie à la propriété ou au contrôle, par une même entité, de services de programmation (stations de télévision traditionnelle ou services payants et spécialisés) et de services de distribution (systèmes de câblodistribution ou services par satellite de radiodiffusion directe). L'intégration verticale désigne également la propriété ou le contrôle par une entité d'entreprises de programmation et de sociétés de production. Parmi les entreprises intégrées verticalement, on compte Rogers Communications Inc., Québecor Média inc., BCE inc. et Shaw Communications Inc. Grâce au *Cadre réglementaire relatif à l'intégration verticale*,[iii] du CRTC, qui vise à modérer la relation entre les grandes entreprises intégrées verticalement et les plus petits programmateurs et distributeurs indépendants, le Conseil a veillé à ce que les consommateurs continuent de bénéficier d'un vaste choix de programmation dans un système de radiodiffusion où la programmation et la distribution sont de plus en plus intégrées.

Le CRTC reconnaît que, dans l'environnement des communications d'aujourd'hui, les Canadiens s'attendent à exercer un contrôle sur ce qu'ils regardent, attentes qui risquent de s'accentuer en raison du virage au numérique qui s'opère actuellement. Dans ce contexte, le Conseil a enjoint aux entreprises intégrées verticalement de lui rendre part, avant le 1er avril 2012, des mesures prises pour offrir plus de souplesse et de choix aux consommateurs concernant les services auxquels ils peuvent s'abonner. Le Conseil a reçu et examiné les rapports, qui sont maintenant disponibles sur le site Web du CRTC. Le Conseil continue de surveiller les différentes offres par les distributeurs, et les encourage à offrir davantage de choix et de souplesse aux consommateurs.

Priorité	Type	Programme
Mettre en œuvre les cadres de services de gros	Nouveau	1.2 Télécommunications canadiennes

Sommaire des progrès

Le CRTC exige que les grandes compagnies de téléphone et les grands câblodistributeurs vendent aux autres fournisseurs de services indépendants l'accès à leurs réseaux comme services de gros. Ces fournisseurs utilisent les services de gros avec leurs propres installations pour fournir des services à leurs propres clients de détail. Cela permet d'encourager davantage la concurrence et d'obtenir en retour des services plus novateurs et des prix abordables pour les Canadiens.

En 2012-2013, le CRTC a examiné les tarifs des services d'accès haute vitesse de gros ainsi que les renseignements sur l'établissement des coûts afin de répondre aux préoccupations des membres de l'industrie. En février 2013, le CRTC a fixé les tarifs définitifs applicables aux services d'accès haute vitesse de gros utilisés par les fournisseurs de services indépendants pour offrir des services Internet et d'autres services à des prix concurrentiels. À la suite de certains rajustements, des fournisseurs de services indépendants constateront d'importantes réductions de tarifs. Toutes les grandes compagnies de téléphone et tous les grands câblodistributeurs qui fournissent des services d'accès haute vitesse de gros aux fournisseurs de services indépendants utilisent à présent un modèle de facturation unique et offrent les mêmes tarifs pour les services comparables des secteurs d'affaires et de résidence. Cela simplifiera le processus de facturation pour les fournisseurs de services indépendants. De plus, les tarifs de gros définitifs permettront aux grandes compagnies de téléphone et aux grands câblodistributeurs de recouvrer leurs coûts et de continuer d'investir dans leurs réseaux.

Pour appuyer les ententes d'interconnexion des réseaux par protocole Internet, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a entrepris un certain nombre d'activités afin de faciliter l'interconnexion des réseaux pour les services téléphoniques par protocole Internet. En conséquence, le CRTC a mis en place des procédures normalisées destinées aux entreprises de télécommunication afin qu'elles interconnectent leurs réseaux pour les services téléphoniques par protocole Internet.

Le CRTC a continué d'examiner les modalités et les taux proposés par les parties, de coordonner et de faciliter les activités du CDCI et de servir, au besoin, de médiateur dans l'établissement d'ententes entre les parties.

Priorité	Type	Programme
Modifier les cadres de réglementation des services de détail	Nouveau	1.2 Télécommunications canadiennes

Sommaire des progrès

La politique régissant le plafonnement des prix du CRTC impose un plafond aux tarifs que les entreprises de télécommunication peuvent facturer à leurs clients. Ce régime de plafonnement des prix est appliqué aux services réglementés assurés par plus de 40 entreprises de téléphonie titulaires desservant des clients partout au Canada. Le CRTC examine les cadres de plafonnement des prix de ces entreprises pour garantir que les Canadiens ont accès à des services de télécommunication fiables, abordables et de grande qualité, tout en tenant compte des changements technologiques et de l'évolution du marché.

En 2012-2013, le CRTC a examiné le cadre de réglementation de 35 petites entreprises de téléphonie titulaires dont la clientèle est en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec. Le cadre examiné comprend quatre régimes : le régime de plafonnement des prix, le régime de subvention, le régime d'interconnexion des réseaux interurbains et le régime d'abstention de la réglementation. Le Conseil a tiré des conclusions en vue d'atteindre les objectifs suivants : veiller à ce que les clients des petites entreprises de téléphonie continuent d'avoir accès à des services fiables, novateurs et abordables; donner à ces entreprises les moyens et les incitatifs nécessaires pour être plus efficaces et plus novatrices; et mettre en œuvre un cadre de réglementation qui réduit, autant que possible, le fardeau administratif.

Le CRTC a en outre répondu aux demandes des intervenants de l'industrie afin de modifier certains aspects du cadre de réglementation par plafonnement des prix imposés aux grandes compagnies de téléphone comme Bell Canada et la Société TELUS Communications.

En décembre 2012, le CRTC a lancé une consultation publique prévoyant une audience publique en juin 2013 sur les services de télécommunication offerts par Norouestel Inc. au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, dans le nord de la Colombie-Britannique et le nord de l'Alberta.

Priorité	Type	Programme
Faire appliquer les règles afférentes à la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus	En cours	1.2 Télécommunications canadiennes

Sommaire des progrès

En 2006, le Parlement a modifié la *Loi sur les télécommunications* pour permettre au CRTC de créer la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)[iv] et d'imposer des sanctions administratives pécuniaires; et ainsi aider les Canadiens à réduire le nombre d'appels de télémarketing qu'ils reçoivent sans leur consentement. Le CRTC protège la vie privée des Canadiens qui ont inscrit sur la liste leurs numéros de téléphone en faisant respecter activement les Règles sur les télécommunications non sollicitées[v]. Au 31 mars 2013, environ 11,4 millions de numéros étaient inscrits sur la LNNTE.

En 2012-2013, pour donner suite aux plaintes déposées par des Canadiens, le CRTC a enquêté sur des violations aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et a émis des procès-verbaux de violation s'élevant à 756 900 $ pour 15 organisations. Le Conseil a aussi émis 9 avis de violation et envoyé 21 lettres de conformité à des organisations pour encourager l'adoption de pratiques commerciales conformes.

Le Conseil a poursuivi la mise en œuvre de son programme d'inspection en vertu du régime de la LNNTE en procédant à des visites d'inspection dans 16 organisations de télémarketing.

Le Conseil a entrepris des activités de sensibilisation dans les entreprises et a rendu visite à divers groupes de défense des consommateurs afin de renseigner les consommateurs et les télévendeurs sur la LNNTE et les règles connexes. Dans ce contexte, il a prononcé plus de 20 exposés et a participé à des groupes d'experts lors de conférences nationales et internationales sur les télécommunications et la cybersécurité (tout en appuyant la loi canadienne anti-pourriel). Le Conseil continue de coprésider le Réseau international visant à protéger les consommateurs des appels de télémarketing non sollicités et a tenu deux rencontres internationales avec 15 pays membres pour inviter ces derniers à collaborer dans les domaines des pratiques exemplaires et des activités d'application de la loi.

Priorité	Type	Programme
Promouvoir et faire appliquer la loi canadienne anti-pourriel	En cours	1.2 Télécommunications canadiennes

Sommaire des progrès

Le CRTC est responsable de certaines dispositions de la loi canadienne anti-pourriel (LCAP)[vi] qui porte sur l'envoi de messages électroniques commerciaux sans consentement (p. ex. pourriel), l'installation non autorisée de programmes d'ordinateur (p. ex. logiciel malveillant) et la modification non autorisée de données de transmission (p. ex. détournement de réseau). Cette loi vise à accroître la confiance des Canadiens envers le marché électronique comme moyen légitime et sûr pour mener des activités commerciales. Pour préparer l'entrée en vigueur de la LCAP, le CRTC a mis en place des processus, des politiques et des procédures pour les enquêtes et l'application de la loi.

Afin de répondre aux plaintes éventuelles des Canadiens et de répondre à leurs besoins, le CRTC a créé un nouveau laboratoire ultramoderne et un Centre de notification des pourriels comprenant une infrastructure et des systèmes de TI sécurisés et souples qui appuieront les activités futures d'application de la loi.

De plus, il a acquis des outils numériques d'investigation informatique pour recueillir, conserver et analyser les éléments de preuve électronique. Le personnel a suivi une formation spécialisée en délit informatique afin de respecter les exigences d'application de la loi à la lumière de l'évolution du paysage cybernétique.

Le CRTC a créé des produits de communication afin d'aider les entreprises canadiennes à se conformer à la LCAP. En octobre 2012, il a publié les deux bulletins d'information suivants :

- *Lignes directrices sur l'interprétation du* Règlement sur la protection du commerce électronique (CRTC), Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes CRTC 2012-548, 10 octobre 2012;
- *Lignes directrices sur l'utilisation des cases d'activation comme moyen d'obtenir le consentement exprès en vertu de la loi canadienne anti-pourriel*, Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes CRTC 2012-549, 10 octobre 2012.

Le CRTC a participé à un certain nombre d'activités de sensibilisation afin d'informer les consommateurs et les entreprises des exigences de conformité. Il a notamment assisté et participé à plus de 20 exposés et conférences sur la cybersécurité au Canada et à l'étranger. Le CRTC a aussi tenu une consultation informelle d'une journée complète le 25 février 2013 avec des intervenants pour que les gens comprennent davantage les processus d'application de la loi du CRTC liés à la LCAP, et faciliter le respect de la loi par l'industrie.

La nature globale de l'application des lois dans le monde de la cybernétique nécessite la collaboration et l'aide des homologues nationaux et étrangers, de l'industrie et du monde universitaire. Un protocole d'entente définissant les exigences de collaboration, de coordination des tâches et d'échange de l'information parmi les organisations associées pour l'application de la loi a été mis en place.

Analyse des risques

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes	Lien vers les priorités organisationnelles
Distribution fragmentée du contenu de radiodiffusion et services de communication Comme l'évolution technologique constante permet la création rapide de nouveaux services de communication à l'échelle mondiale, il est possible que le CRTC ait de la difficulté à remplir les objectifs qui lui sont imposés par la loi.	Il s'agit, pour le Conseil, d'un risque continu qui est mentionné dans le *Rapport 2012-2013 sur les plans et les priorités du CRTC*[vii]. Les stratégies suivantes ont permis de continuer à réduire les effets et la probabilité du risque : • Le Conseil surveille constamment les conditions du marché et les avancées technologiques et il les analyse de manière stratégique afin de préconiser la politique de réglementation. • Il entretient un dialogue continu avec les consommateurs, les créateurs et les fournisseurs de services pour déterminer et analyser les tendances. • Il collabore avec les intervenants externes à la promotion des émissions canadiennes.	Tous les programmes	Toutes les priorités
Recours accru aux services de communication Comme le recours des Canadiens aux services de communication augmente rapidement, il y a un risque que le CRTC ne mette pas en place assez rapidement des politiques et des règlements pour composer avec les nouveaux enjeux.	Il s'agit, pour le Conseil, d'un risque continu qui est mentionné dans le *Rapport 2012-2013 sur les plans et les priorités du CRTC*. Les stratégies suivantes ont permis de continuer à réduire les effets et la probabilité du risque : • Le Conseil effectue constamment des recherches et des analyses pour cerner les lacunes, les défis, les tendances et les enjeux afin d'élaborer des politiques et des dispositions réglementaires pour répondre en temps opportun à ces questions. • Il a mis en place des stratégies de consultation pour les principaux intervenants externes afin de surveiller l'évolution des tendances qui influent sur les politiques et la réglementation et d'en discuter.	Tous les programmes	Toutes les priorités

Ressources humaines Compte tenu du nombre important de départs à la retraite prévus et de la nécessité de compter sur un effectif souple et très qualifié et sur un leadership efficace, il y a un risque que le CRTC ne dispose pas des bonnes personnes au bon moment et aux bons postes pour assumer ses responsabilités.	Il s'agit d'un risque permanent. Les stratégies suivantes du CRTC ont permis de continuer à réduire les effets et la probabilité du risque : • Le Conseil a poursuivi ses activités de planification stratégique des ressources humaines, y compris de gestion des talents, de formation et d'apprentissage et de planification de la relève. • Il examine et surveille de manière continue l'efficacité des plans de ses ressources humaines.	Tous les programmes	Toutes les priorités

Distribution fragmentée du contenu de radiodiffusion et services de communication

Dans un milieu marqué par la fragmentation, le Conseil a continué d'envisager de nouvelles approches afin de respecter les objectifs de politique générale prévus par la loi. La production de contenu canadien dans un monde où les choix sont vastes peut poser un défi pour le CRTC dans l'atteinte des objectifs de politique générale imposés par la *Loi sur la radiodiffusion*. De surcroît, l'évolution des plateformes de télécommunication constitue un défi pour garantir l'accès aux réseaux évolués et remplir les objectifs de politique générale de la *Loi sur les télécommunications*. Le CRTC a réalisé des études et des consultations qui lui ont permis de continuer d'évaluer l'efficacité de ses politiques de réglementation.

Recours accru aux services de communication

La technologie continue d'évoluer rapidement et les Canadiens ont de plus en plus recours aux services de communication. Il est essentiel que le CRTC élabore rapidement des politiques et des règlements afin de répondre aux besoins des Canadiens. En conséquence, il a poursuivi ses consultations stratégiques avec les principaux intervenants et l'ensemble de la population pour veiller à ce que ses politiques et ses règlements répondent aux principaux enjeux. Pour le CRTC, les questions touchant les intérêts des consommateurs sont au cœur de l'élaboration de ses politiques de réglementation. En 2012-2013, il a nommé une dirigeante principale de la consommation pour veiller à ce que toutes les questions de politique réglementaire soient examinées du point de vue du consommateur.

Ressources humaines

Compte tenu du contexte démographique (c'est-à-dire du vieillissement de l'effectif), les gestionnaires sont de plus en plus contraints d'assumer les responsabilités du Conseil tout en dirigeant les employés dans l'initiative de renouvellement et en mettant en œuvre les plans d'action du CRTC en ressources humaines. Ces plans d'action comprennent des initiatives de gestion des talents, le programme de formation et d'apprentissage et la planification de la relève. En adoptant une approche tournée vers l'avenir, le Conseil a fait appel à la rotation structurée de postes et a organisé des activités de formation et d'apprentissage économiques et ciblées pour augmenter et perfectionner les compétences nécessaires.

Sommaire du rendement

Ressources financières – Total pour le ministère (M$)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart (dépenses prévues contre dépenses réelles)
53,2	53,2	62,5	56,5	3,3

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

Prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Écart 2012-2013
431	432	1

Remarque : L'écart est expliqué à la section Profil des dépenses.

Tableau sur le sommaire du rendement pour les résultats stratégiques et les programmes (M$)

Résultats stratégiques : Les Canadiens ont accès à une vaste gamme d'émissions canadiennes de grande qualité ainsi qu'à des services de télécommunication de grande qualité qui sont fiables et abordables

Programme	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses 2012-2013)	Dépenses prévues	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)			Alignement avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013		2012-2013	2011-2012	2010-2011	
Radiodiffusion canadienne	17,5	17,5	19,7	19,8	21,3	20,0	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
Télécommunications canadiennes	17,8	17,8	22,4	21,3	21,9	19,1	Un marché équitable et sécurisé
Total partiel	35,3	35,3	42,1	41,1	43,2	39,1	

Résultats stratégiques pour 2013-2014 et pour les années subséquentes : Les Canadiens ont accès à un système de communication de classe mondiale

Programme	Dépenses prévues		Alignement avec les résultats du gouvernement du Canada
	2013-2014	2014-2015	
Création de contenu canadien	20,9	20,8	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
Connexion au système de communication	23,4	23,3	Un marché équitable et sécurisé
Total partiel	44,3	44,1	

Tableau sur le sommaire du rendement pour les services internes (M$)

Services internes	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013)	Dépenses prévues			Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
	17,9	17,9	13,4	13,3	20,4	15,4	15,4	15,0
Total partiel	17,9	17,9	13,4	13,4	20,4	15,4	15,4	15,0

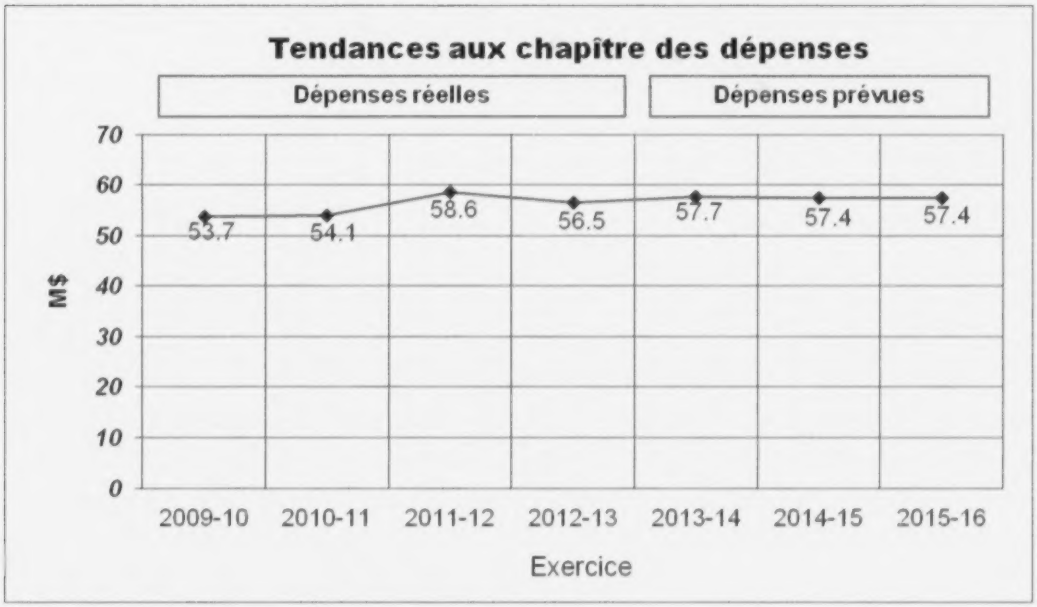
Tableau sur le total du sommaire du rendement (M$)

Résultats stratégiques et Services internes	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013)	Dépenses prévues			Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
	53,2	53,2	57,7	57,4	62,5	56,5	58,6	54,1
Total	53,2	53,2	57,7	57,4	62,5	56,5	58,6	54,1

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses

Le graphique ci-dessous présente le budget et le profil des dépenses du CRTC.



Dépenses réelles

L'expression « Dépenses réelles » se rapporte aux dépenses engagées par le CRTC en rapport avec les autorisations de financement approuvées au cours du présent exercice. Les autorisations de financement comprennent tous les crédits parlementaires et sources de revenus : budget principal des dépenses, budget supplémentaire des dépenses, transfert de crédits du Conseil du Trésor (y compris les rajustements reportés du budget de fonctionnement), et les revenus tirés des droits de licence de radiodiffusion et des droits de télécommunications au titre de la partie I.

Le montant de l'exercice 2009-2010 englobe le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses (c.-à-d., le report autorisé du budget et le financement temporaire lié à la LNNTE).

Le montant des dépenses pour les exercices 2010-2011 et 2011-2012 comprend les dépenses engagées pour les activités liées à la LNNTE, et les nouveaux fonds pour la LCAP obtenus à la fin de l'exercice 2010-2011.

En 2011-2012, les dépenses réelles comprennent le financement des activités liées à la LCAP pour toute l'année et l'accroissement des besoins en matière de rémunération, lequel se compose principalement des indemnités de départ. Le niveau des indemnités de départ en 2011-2012 est exceptionnellement élevé en raison du paiement forfaitaire de l'indemnité de fin d'emploi

accumulée. Cette option a été offerte à différentes classifications d'employés par suite de la signature de nouvelles conventions collectives.

En 2012-2013, les dépenses réelles ont diminué, ce qui s'explique principalement par l'effort de réduction des dépenses de fonctionnement du CRTC. Tel qu'il a été fait mention dans le Plan triennal du CRTC[viii], nous avons lancé une initiative visant à examiner la structure et les priorités organisationnelles dans l'optique de réduire les coûts opérationnels de 5 % au cours des trois prochaines années. En 2012-2013 plusieurs améliorations d'efficience ont été mises en place, ce qui a contribué à réduire les dépenses.

Les dépenses engagées pour la période 2013–2014 à 2015-2016 correspondent aux niveaux de dépenses prévues approuvés dans le budget principal des dépenses. En ce moment, il n'y a pas de montants supplémentaires approuvés en sus des niveaux prévus dans le budget principal des dépenses. Le financement supplémentaire pour des éléments tels que des rajustements salariaux attribuables à de nouvelles conventions collectives et à des rajustements reportés ne sont pas connus pour l'instant et, par conséquent, nous n'en avons pas tenu compte.

Budget des dépenses par crédit budgétaire

Pour obtenir plus de renseignements sur les crédits organisationnels et/ou les dépenses législatives du CRTC, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2013 (volume II)*[ix]. Une version électronique des Comptes publics de 2013 se trouve sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Radiodiffusion canadienne

Ressources financières – Radiodiffusion canadienne (M$)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart 2012-2013
17,5	17,5	19,7	19,8	2,3

Ressources humaines (ETP) – Radiodiffusion canadienne

Prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Écart 2012-2013
133	142	9

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les Canadiens ont accès à un système de radiodiffusion dont la diversité des voix correspond à la diversité culturelle et linguistique du Canada.	Pourcentage de la part des téléspectateurs, y compris des services facultatifs et de télédiffusion en direct, qu'une entité est autorisée à contrôler	Maximum de 45 %	Les entités les plus importantes ont contrôlé des services de télévision avec une part d'auditoire totale de 34 % dans le marché de langue anglaise et de 32,4 % dans le marché de langue française.
	Nombre de stations de radio qu'une entité est autorisée à posséder ou à contrôler dans des marchés comptant moins de huit stations	Maximum de trois stations exploitées dans cette langue, avec une bande de fréquences	Le Conseil a respecté sa politique et n'a accordé aucune exemption.
	Nombre de stations de radio qu'une entité est autorisée à posséder dans des marchés comptant au moins huit stations commerciales exploitées dans une langue donnée	Maximum de deux stations sur la bande AM et de deux stations sur la bande FM dans cette langue	Le Conseil a respecté sa politique et n'a accordé aucune exemption.
Les Canadiens ont accès à une diversité de points de vue en raison de la politique du CRTC sur la propriété mixte des médias.	Nombre d'entreprises qui peuvent posséder simultanément des journaux locaux, des stations de radio locale et des stations de télévision locale desservant le même marché	Aucun	Aucun
	Nombre d'entreprises qui peuvent contrôler tous les services de distribution de télévision dans un marché donné	Aucun	Aucun

Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL)	Montant total investi dans le FAPL	Environ 100 M$ par an	Diminution de l'aide à environ 75 M$ en 2012-2013 en raison de la décision du Conseil d'éliminer progressivement le FAPL
	Nombre minimal d'heures de programmation locale diffusée dans les communautés rurales en raison du FAPL	Sept heures par semaine dans les marchés anglophones non métropolitains et cinq heures par semaine dans les marchés francophones non métropolitains	Les stations bénéficiant du FAPL diffusent sept heures d'émissions par semaine dans les marchés anglophones non métropolitains, et cinq heures d'émissions par semaine dans les marchés francophones non métropolitains.
	Nombre de communautés non métropolitaines recevant de l'aide du FAPL	78 stations dans les marchés non métropolitains	80 stations dans les marchés non métropolitains

Analyse du rendement et leçons retenues

Dans le cadre de son approche par groupe concernant la réglementation du secteur canadien de la télévision, le CRTC a établi des obligations normalisées pour les dépenses liées à la programmation canadienne, aux émissions d'intérêt national et à la production indépendante qui visent tous les grands groupes de radiodiffusion. Conformément à cette approche, le Conseil s'est surtout concentré sur les dépenses au titre des émissions canadiennes plutôt que sur les obligations de diffusion afin de permettre aux radiodiffuseurs de créer et d'offrir aux Canadiens de nouvelles émissions canadiennes de grande qualité, tout en s'assurant que chaque groupe contribue de manière adéquate au système canadien de radiodiffusion. Cette approche devrait entraîner notamment la stabilité des dépenses à l'égard des émissions canadiennes et de l'écoute de ces émissions. Au cours de la mise en œuvre de cette approche, il a fallu tenir compte de la diversité des acteurs en évolution ainsi que des réalités du système, et modifier les obligations réglementaires en conséquence. Grâce à une surveillance continue, cette nouvelle approche appuie la réalisation des objectifs d'intérêt public.

Dans le cadre de l'examen du FAPL, le CRTC a procédé à une analyse complète de l'utilisation des fonds par les stations de télévision locale, de l'incidence de ces fonds sur les Canadiens et de la nécessité actuelle du FAPL. Ce dernier a permis de conférer une certaine stabilité financière aux stations de télévision locale pendant la période de ralentissement économique. Toutefois, beaucoup de diffuseurs ont transféré les coûts connexes à leurs abonnés. Pendant la période d'élimination progressive, le FAPL continuera d'apporter une certaine stabilité à ses bénéficiaires au chapitre de la diffusion d'émissions locales aux Canadiens, alors que ces stations continueront d'innover et d'évoluer vers un modèle commercial viable. Le CRTC a également déclaré qu'il s'attend à ce que les frais connexes qu'il reçoit des clients diminuent ou soient remboursés aux clients.

Rapport sur les faits saillants de la planification

Audiences consacrées aux licences de radio compétitives

En 2012-2013, le CRTC a tenu des audiences publiques afin d'examiner l'octroi de nouvelles licences dans les marchés de Miramichi, de Calgary et de Toronto pour améliorer l'accès aux émissions canadiennes. Dans le cadre de ces instances, le Conseil a reçu des interventions concernant chaque demande et il les a toutes examinées. Le CRTC a examiné avec soin divers enjeux liés à la politique réglementaire et a tenté de déterminer si les marchés respectifs pouvaient accueillir de nouveaux services de radio sans que ceux-ci aient une incidence négative indue sur les stations existantes. Il a publié un avis de consultation pour l'octroi de nouvelles licences dans le marché de Winnipeg. Une liste des décisions et des dossiers des audiences publiques est disponible sur le site Web du CRTC.

Renouvellement des licences de radio par satellite

Sirius XM Canada Inc. a présenté une demande à l'égard des licences de radiodiffusion des entreprises de radio par satellite par abonnement Sirius Canada et XM Canada. À la suite d'une instance publique, le Conseil a renouvelé l'autorisation d'exploiter les entreprises de radio par satellite par abonnement Sirius Canada et XM Canada par le biais de l'attribution d'une nouvelle licence englobant les deux entreprises. Ces entreprises continueront d'être exploitées en tant que services distincts.

Au cours de l'instance publique, de nombreuses interventions du public ont été reçues et examinées, ce qui a permis d'engager la discussion sur le rôle de la radio par satellite.

Renouvellement des licences de la Société Radio-Canada

Le CRTC a entrepris un processus de consultation publique en vue de renouveler les licences de la Société Radio-Canada (SRC) pour ses services de radio et de télévision de langues française et anglaise. La consultation publique a permis de discuter de façon plus générale du rôle du radiodiffuseur national dans l'environnement numérique. Le rôle de la SRC a été examiné dans l'optique de mettre en place une grille horaire équilibrée utilisant et reflétant les diverses régions et communautés du Canada, y compris les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le Conseil a également examiné les responsabilités de la SRC concernant la programmation locale ainsi que la programmation pour les jeunes et les enfants. Le CRTC prévoit se prononcer sur la demande de la SRC de diffuser une quantité supplémentaire limitée de publicités nationales sur Espace Musique et Radio 2 dans le cadre de la décision relative à la licence, au printemps 2013.

Mise en œuvre des politiques relatives aux entreprises de distribution de radiodiffusion et aux services de programmation facultatifs

En 2008, le CRTC a établi de nouvelles politiques pour veiller à ce que les cadres réglementaires des entreprises de distribution de radiodiffusion, qui comprennent les fournisseurs de services de télévision par câble et par satellite et les services de programmation facultatifs, conviennent à un environnement numérique à plateformes multiples. En 2012-2013, le CRTC a continué de surveiller et d'examiner le cadre réglementaire afin de s'assurer que les Canadiens ont accès à un plus large éventail d'émissions canadiennes de grande qualité.

Mise en œuvre des nouvelles politiques relatives à la télévision communautaire, à la radio communautaire et à la radio de campus

Le CRTC continue de mettre en œuvre les politiques applicables à la télévision communautaire, à la radio communautaire et à la radio de campus en imposant des conditions de licence et en modifiant les règlements sur la radio, la télédiffusion et la distribution de radiodiffusion. Ces politiques permettront de garantir que le secteur de la radiodiffusion communautaire contribue à l'atteinte des objectifs établis dans la *Loi sur la radiodiffusion*. En 2012, le CRTC a établi des conditions de licence normalisées pour les stations de radio de campus et les stations de radio communautaires afin de faciliter la mise en œuvre de la politique relative à la radio de campus et à la radio communautaire. Ces conditions, qui comprennent des niveaux minimaux de créations orales produites localement et d'émissions musicales pour auditoire spécialisé, s'appliqueront dès l'attribution de nouvelles licences pour les stations de radio de campus et de radio communautaire.

Surveillance du marché et collecte de données

Le CRTC a continué de surveiller le rendement financier et le marché de l'industrie canadienne des communications en collectant des données sur les principaux indicateurs financiers, dont les revenus, les dépenses en immobilisations et d'autres données opérationnelles. De plus, il a continué de surveiller les services de programmation en ligne et mobiles, dont les avancées technologiques, le marché et le comportement des consommateurs canadiens (comme les tendances de consommation relatives à la radio et à la télévision, l'accès aux services de communication et leur adoption, ainsi que les dépenses pour les services de communication) afin de comprendre leur incidence sur le système réglementé. Ses conclusions sont publiées dans le Rapport annuel de surveillance du CRTC sur les communications[x].

Accessibilité

En 2012-2013, le Conseil a continué de collaborer avec les intervenants de l'industrie de la radiodiffusion afin d'analyser les façons d'améliorer l'accessibilité des services de programmation de radiodiffusion pour les Canadiens ayant un handicap au moyen du sous-titrage codé, de la vidéodescription et la description sonore. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la page intitulée *Accès à la télévision pour les personnes ayant une déficience visuelle : vidéodescription et description sonore*[xi] sur le site Web du Conseil.

Télécommunications canadiennes

Ressources financières – Télécommunications canadiennes (M$)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart 2012-2013
17,8	17,8	22,4	21,3	3,5

Ressources humaines (ETP) – Télécommunication canadiennes

Prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Écart 2012-2013
130	145	15

Résultat du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les Canadiens ont de plus en plus accès à des fournisseurs de services de télécommunication fiables à des tarifs justes et raisonnables.	Pourcentage de lignes téléphoniques résidentielles offertes par des concurrents des compagnies de téléphone titulaires	Augmentation annuelle de 2 %	Augmentation de 4,1 %
	Pourcentage de Canadiens abonnés à des services mobile	Augmentation annuelle de 2 %	Augmentation de 1,8 %
	Pourcentage de Canadiens abonnés à des services Internet à large bande (1,5 Mbps ou plus)	Augmentation annuelle de 3 %	Augmentation de 3 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Il est essentiel de garantir un accès aux services Internet à large bande à des prix abordables pour que les Canadiens puissent bénéficier de services de télécommunication fiables. Ces dernières années, la promotion de la concurrence dans la prestation de ces services a été un objectif clé de politique réglementaire du CRTC. En 2012-2013, le Conseil a pris des mesures pour accroître la concurrence en veillant à ce que les entreprises concurrentes aient accès aux services d'accès haute vitesse de gros à des prix raisonnables et qu'elles disposent de plus de renseignements dans les instances servant à établir les tarifs de gros. Une transparence accrue permet aux entreprises concurrentes de participer davantage à ces instances et d'aider ainsi le Conseil à déterminer si ces tarifs sont raisonnables. Ces activités devraient rendre le marché plus concurrentiel, améliorer le processus d'établissement des tarifs et garantir des prix abordables pour les services Internet à large bande.

En 2012-2013, le CRTC a pris des mesures afin de mettre en place un cadre réglementaire efficace pour les compagnies qui fournissent le service téléphonique traditionnel dans les régions rurales et éloignées. Il a récemment autorisé la concurrence locale dans ces régions en s'attendant à ce que cette concurrence accrue se traduise par de meilleurs tarifs et de meilleurs services pour les consommateurs. Pour accélérer la mise en œuvre de la concurrence locale dans certaines régions, le CRTC examine actuellement l'efficacité de ses mesures.

La part de marché des entreprises concurrentes qui fournissent le service téléphonique traditionnel dans les marchés locaux a augmenté de plus de 4 % en 2012-2013.

Rapport sur les faits saillants de la planification

Amélioration des services 9-1-1

En décembre 2012, le CRTC a lancé une enquête sur l'état des services 9-1-1, dont le modèle de financement actuel et les enjeux auxquels le système fait face, afin de s'assurer que les politiques réglementaires appuient le système de manière efficace et profitent aux Canadiens.

De plus, le CRTC a déterminé que les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole devraient être en mesure d'accéder aux services 9-1-1 au moyen de messages textes. Il sera bientôt possible d'accéder aux services 9-1-1 par message texte aux endroits où ces services sont actuellement disponibles au Canada. Le CRTC a ordonné aux compagnies de téléphone et de services sans fil d'apporter les améliorations nécessaires pour permettre ce changement, et ce, avant le 24 janvier 2014.

Services VoIP 9-1-1

Le Conseil a poursuivi son enquête sur les services offerts par les petits fournisseurs de services VoIP et a continué de prendre des mesures pour veiller à ce qu'ils comprennent et respectent les obligations qui leur sont imposées concernant les services 9-1-1.

Accessibilité

Le Conseil a continué d'améliorer l'accès des Canadiens ayant un handicap aux services de télécommunication. En mars 2013, il a commencé à solliciter des observations du public sur la possibilité d'un service de relais vidéo à l'intention des Canadiens sourds, malentendants ou qui souffrent de troubles de la parole.

Gestion des ressources de numérotation

Le CRTC a continué de gérer l'administration et l'utilisation des numéros de téléphone avec l'administrateur de la numérotation canadienne. En 2012-2013, celui-ci a transmis au CRTC tous les indicatifs régionaux qui devaient s'épuiser à court terme. Le CRTC a créé des comités de planification du redressement afin d'évaluer la situation et de formuler des recommandations fondées sur les options les plus pertinentes.

Accord type d'accès municipal

En 2012-2013, un groupe de travail de l'industrie dirigé par le CRTC a pris des mesures pour élaborer un accord type afin de faciliter les négociations entre les autorités municipales et les fournisseurs de services de télécommunication sur la mise en place de l'infrastructure de télécommunication.

Avis de modification tarifaire pour le tarif des services de détail et des services aux concurrents et ententes entre entreprises

Le CRTC reçoit des avis de modification tarifaire et des demandes d'approbation d'ententes entre entreprises concernant l'interconnexion de réseaux de télécommunications ou la fourniture de certains services. Les avis de modification tarifaire annoncent parfois l'ajout de nouveaux services, un changement de tarifs ou de conditions de service, ou encore, le retrait de services qui ne sont plus demandés ou qui ont été remplacés par une nouvelle fonctionnalité. En 2012-2013, le Conseil a mené des examens et rendu des décisions, en temps opportun, sur plus de 500 avis de modification tarifaire et ententes.

Pratiques de gestion du trafic Internet

Le Conseil a demandé aux fournisseurs de services Internet de respecter la politique sur les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) et a répondu à 49 plaintes déposées par des Canadiens. Des rapports d'étape trimestriels sur les plaintes concernant les PGTI peuvent être consultés sur le site Web du CRTC. Le CRTC a aussi continué de fournir des renseignements sur les PGTI aux consommateurs canadiens sur son site Web.

Résolution des différends liés à la concurrence et autres enjeux

Le Conseil offre des mécanismes de règlement des différends pour les questions de radiodiffusion et de télécommunication qui relèvent de sa compétence. En 2012-2013, le CRTC a réglé de nombreux différends bilatéraux de l'industrie au moyen de la médiation assistée par le personnel, d'audiences accélérées ou de l'arbitrage de l'offre finale. Tout au long de ces processus de règlement des différends, le CRTC a veillé à ce que les services offerts aux consommateurs canadiens ne soient pas interrompus.

Centre de notification des pourriels

En 2012-2013, le CRTC a poursuivi la mise en place du Centre de notification des pourriels du Canada. Dès que la loi canadienne anti-pourriel entrera en vigueur, les consommateurs, les entreprises et les autres organisations du Canada pourront signaler au Centre les pourriels, les logiciels malveillants et les autres infractions.

Services internes

Ressources financières – Services internes (M$)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart 2012-2013
17,9	17,9	20,4	15,4	-2,5

Ressources humaines (ETP) – Services internes

Prévus	Réels	Écart
168	145	-23

Résultat du rendement – Services internes

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Site Web amélioré dont le contenu est pertinent et facile à trouver	Vérifier la convivialité dans les sections clés du site Web avec la participation de l'industrie et des consommateurs	Terminer les essais de convivialité au plus tard à la fin du deuxième trimestre de 2012 -2013	Le processus de consultation des employés du CRTC et des citoyens, des consommateurs et des créateurs canadiens a été amorcé en mars 2013. Cette phase est maintenant terminée. Au total, 316 essais ont été menés.
	Élaborer une stratégie permettant au CRTC de satisfaire aux normes d'accessibilité	Terminer la deuxième phase du plan instauré par le CRTC en vue de satisfaire aux normes du Conseil du trésor en matière d'accessibilité aux sites Web gouvernementaux	La phase 2 du plan d'accessibilité est terminée.

Le CRTC est un organisme expert, novateur et efficace.	Poursuivre la mise en œuvre du plan de relève du CRTC dans le cadre du Plan d'action pour le renouvellement de la fonction publique	Mettre en place des plans de perfectionnement des talents destinés à l'ensemble du personnel; et terminer la mise en œuvre des plans de relève destinés à l'ensemble des postes de direction	Des plans de relève ont été mis en œuvre pour tous les employés de direction. Tous les employés ont assisté à des discussions sur la gestion des talents et du rendement, des plans de perfectionnement des talents et de formation sont en place. En 2012-2013, l'exercice de gestion des talents a été mené pour les 59 employés du groupe de la direction (postes EX-1 ainsi que les postes supérieurs et équivalents).
	Achever l'exercice de rotation des postes du personnel du CRTC ne faisant pas partie du groupe EX	Terminer l'exercice de rotation des postes au plus tard à la fin du deuxième trimestre de 2012-2013	L'exercice de rotation des postes a été mis en œuvre avant la fin du deuxième trimestre de 2012-2013. La rotation des postes pour environ 20 employés ne faisant pas partie du groupe EX s'est poursuivie, et la liste des employés intéressés par la rotation des postes a été utilisée pour combler d'autres postes temporaires. Un exercice de rotation des postes pour les employés du groupe EX-1 et de niveau équivalent a été mené, et trois postes pour les employés du niveau de la direction ont été créés.
	Offrir avec succès le nouveau programme de formation interne sur la pensée stratégique	Offrir le premier cours sur la pensée stratégique en avril 2012 et dispenser d'autres cours tout au long de l'année	Le premier cours sur la pensée stratégique a été offert en mars 2012. Quatre séances supplémentaires d'une journée complète et quatre séances d'une demi-journée ont été offertes aux employés et aux gestionnaires au cours de l'année, et la formation se poursuit en 2013-2014.

Rapport sur les faits saillants de la planification

Gestion améliorée de la technologie de l'information

Le CRTC a continué d'harmoniser son processus de planification de la technologie de l'information (TI) afin d'en réduire la complexité, de promouvoir l'intégration des systèmes et d'optimiser la prestation de ses services. Il a préparé un plan triennal de GI/TI pour améliorer ses capacités de communication électronique et offrir de meilleurs services.

Renouvellement de la fonction publique

Comme près de 30 % de l'effectif du Conseil sera admissible à la retraite au cours des cinq prochaines années, le CRTC a élaboré un plan triennal pour perfectionner et maintenir en poste les employés qui ont les compétences, les connaissances et l'expertise nécessaires pour appuyer l'organisation. Le Conseil a poursuivi la réalisation d'importantes initiatives telles que la formation sur le perfectionnement en leadership et sur la pensée stratégique, un exercice de rotation des postes, l'orientation des employés et le perfectionnement professionnel continu.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

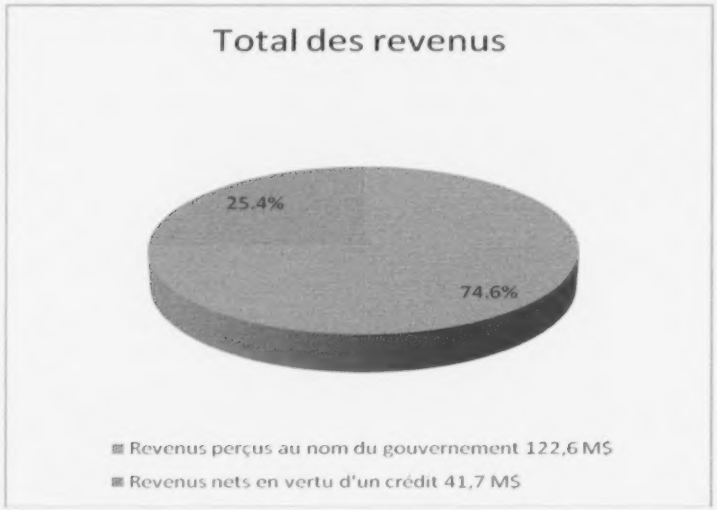
État condensé des opérations et situation financière nette ministérielle

CRTC État condensé des opérations et situation financière nette ministérielle (non vérifié) Pour l'exercice se terminant le 31 mars, 2013 (M$)					
	Résultats prévus 2012-2013	**Résultats réels 2012-2013**	**Résultats réels 2011-2012**	**Variation en $ (résultats réels contre résultats prévus 2012-2013)**	**Variation en $ (résultats réels 2012-2013 contre résultats réels 2011-2012)**
Dépenses totales	62,9	63,6	62,8	0,7	0,8
Total des recettes (recettes nettes en vertu d'un crédit, voir la note)	42,6	41,7	42,9	-0,9	-1,2
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	20,3	21,9	19,9	1,6	2,0
Situation financière nette du ministère		-3,5	-2,5		1,0

Remarque : Ces montants illustrent les revenus nets du ministère et ne comprennent pas les recettes perçues au nom du gouvernement du Canada, qui elles totalisent 122,6 M$ pour 2012-2013.

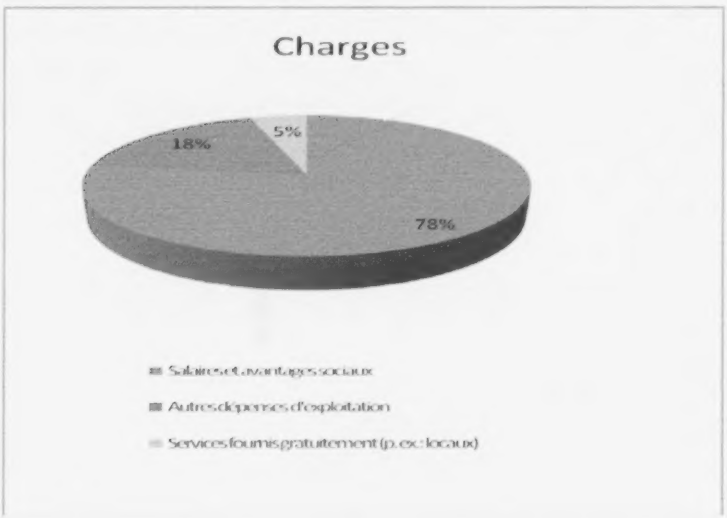
Graphique des faits saillants financiers

Revenus



À la fin de 2012-2013, le total des revenus perçus s'élevait à 164,3 M$, ce qui représente une augmentation nette de 1,5 M$ par rapport à l'exercice précédent. On constate une hausse des droits de licence de la Partie II (3 M$), une diminution des droits réglementaires du CRTC (1,2 M$) et une diminution des sanctions administratives pécuniaires relatives à la LNNTE et des autres revenus divers (0,3 M$).

Dépenses



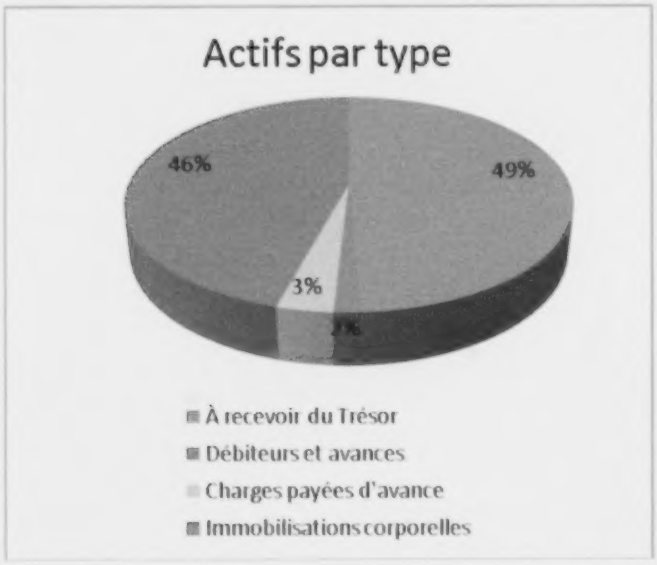
À la fin de 2012-2013, le total des dépenses s'établissait à 63,6 M$, ce qui représente une augmentation de 0,8 M$. Cette augmentation est surtout attribuable aux salaires et aux avantages sociaux des employés (1,6 M$) et à une diminution des autres dépenses de fonctionnement (0,8 M$).

État condensé de la situation financière

CRTC État condensé de la situation financière (non vérifié) Au 31 mars 2013 (M$)			
	2012-2013	2011-2012	Variation en $
Montant total net des passifs	11,1	11,0	0,1
Total des actifs financiers nets	3,9	4,4	-0,5
Dette nette du ministère	7,2	6,6	0,6
Total des actifs non financiers	3,7	4,1	-0,4
Situation financière nette du ministère	-3,5	-2,5	1,0

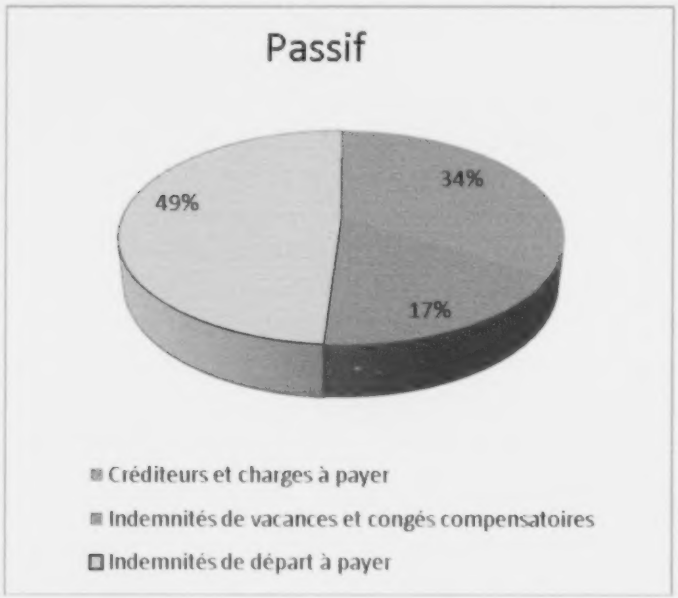
Graphique des faits saillants financiers

Actifs



À la fin de 2012-2013, le total de l'actif s'élevait à 7,6 M$, ce qui représente une diminution nette de 1,1 M$ par rapport à l'exercice précédent. La diminution est attribuable au montant à recevoir du Trésor (0,4 M$), à la diminution des débiteurs et avances (0,2 M$), à la diminution des charges payées d'avances (0,2 M$), ainsi qu'à la diminution des immobilisations corporelles (0,3 M$).

Passif



Le total du passif demeure inchangé, soit à 11 M$ pour 2012-2013 et pour 2011-2012. Cependant, il y a eu quelques fluctuations dans les éléments du passif, soit une diminution pour les créditeurs et charges à payer (0,5 M$), une augmentation pour les indemnités de départ à payer (0,4 M$) et une augmentation pour les indemnités de vacances et congés compensatoires (0,1 M$).

États financiers

Les états financiers 2012-2013 du CRTC incluant l'Annexe de la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers.[xii] sont disponibles sur le site Web du CRTC.

Tableaux supplémentaires

- Sources de revenus disponibles et non disponibles.[xiii]
- Rapport sur les frais d'utilisation.[xiv]

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires en version électronique du Rapport ministériel sur le rendement de 2012-2013 sont disponibles sur le site Web du CRTC.

Rapport Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé Dépenses fiscales et évaluations.[xv]. Les mesures fiscales présentées dans le rapport Dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

Administration centrale du CRTC

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1

Bureaux régionaux et centres de documentation

Nouvelle-Écosse
Place Metropolitan
99, chemin Wyse, suite 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Téléphone : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

Québec
205, avenue Viger Ouest, suite 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Téléphone : 514-283-6607

Ontario
55, avenue St. Clair Est, suite 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Téléphone : 416-954-6271

Manitoba
360, rue Main, suite 970
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3
Téléphone : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

Saskatchewan
2220, 12e Avenue, suite 620
Regina (Saskatchewan) S4P 0M8
Téléphone : 306-780-3422

Alberta
100, 4e Avenue SO, pièce 403
Calgary (Alberta) T2P 3N2
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

Colombie-Britannique
858, rue Beatty, suite 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Téléphone : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Notes finales

[i] Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL)
http://crtc.gc.ca/fra/info_sht/tv13.htm

[ii] Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
http://www.crtc.gc.ca/

[iii] Politique réglementaire de radiodiffusion
http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2011/2011-601.htm

[iv] Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)
http://www.crtc.gc.ca/fra/telemarketing.htm

[v] Règles sur les télécommunications non sollicitées
http://www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm

[vi] Loi canadienne anti-pourriel
http://fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/accueil

[vii] Rapport sur les plans et priorités 2012-2013
http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2012-2013/index-fra.asp?acr=1949

[viii] Plan triennal du CRTC 2013-2016
http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/plan2013.htm

[ix] Comptes publics du Canada 2013 (volume II)
http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

[x] Rapport de surveillance des communications du CRTC
http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2012/cmr.htm

[xi] Accès à la télévision pour les personnes ayant une déficience visuelle : vidéodescription et description sonore
http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/b322.htm

[xii] États financiers 2012-2013 du CRTC et Annexe de la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers
http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/fin13b.htm

[xiii] Source des revenus disponibles et non disponibles
http://www.psc-cfp.gc.ca/abt-aps/rpp-rpp/2013-2014/st-ts03-fra.htm

[xiv] Rapport sur les frais d'utilisation
http://www.crtc.gc.ca/eng/backgrnd/dpr2013/sup2013.htm#sup2

[xv] Dépenses fiscales du gouvernement du Canada
http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp